

# #ManifesteInclusion

---

## COMMUNICATION INCLUSIVE : ENJEUX ET APPROCHE CONSTRUCTIVE

- WEBINAIRE DU 9 NOVEMBRE 2022 -

### Intervenants

- Marie-Claire BUREAU, Chef de projet Marketing digital, Randstad
- Sophie DUBOIS, Diversity and Inclusion Project manager, Naval Group
- Sylvain MALAPEL, Chef de projet Accessibilité numérique, Décathlon
- Philippe TROTIN, Directeur Inclusion et Accessibilité numérique, Microsoft

Webinaire animé par Christian COQUART, Responsable RSE/Handicap, dentsu

> Voir le replay sous-titré du webinaire : <https://www.youtube.com/watch?v=eWJxPmlj8jI>

### Synthèse des propos

#### 1) Des contenus accessibles à tous

L'accessibilité n'est pas un problème de technologie. Nous échangeons régulièrement par mail et téléphone et organisons des événements. Elaborer une communication inclusive consiste à créer des contenus accessibles à tous.

- **Marie-Claire BUREAU**

Randstad mène une politique active pour l'emploi des travailleurs en situation de handicap. Nous accompagnons les clients et organisons des formations dédiées aux alternants reconnus travailleurs handicapés intéressés par le métier de consultant en agence. Nous participons également à des forums et avons constitué un réseau d'agences spécialisées. Dans le cadre de notre partenariat avec ElioZ, les candidats sont pris en charge par un interprète.

- **Philippe TROTIN**

ElioZ fonctionne grâce à des interprètes humains. Le sous-titrage dans Teams facilite l'accès à l'information pour les personnes malentendantes. D'autres solutions permettent de lire un document pour les personnes malvoyantes. Toutefois, si le document est mal conçu, il demeurera inaccessible. L'inclusion repose sur une dualité technologie/humain.

- **Sophie DUBOIS**

Naval Group s'est fait accompagner par un prestataire pour élaborer le schéma pluriannuel d'accessibilité numérique. Cette prestation a été financée par le budget Handicap. Nous avons planifié 8 ateliers réunissant des *contract managers* de la DSI ainsi que des responsables de la formation, de la communication et des applications.

# #ManifesteInclusion

---

## 2) Elaborer une stratégie

Rendre les contenus accessibles requiert l'élaboration d'une vraie stratégie.

- **Sophie DUBOIS**

La méthode a son importance. L'élaboration d'un schéma pluriannuel nous a permis de définir un budget que nous avons présenté au Comex en binôme avec le service Diversité et Inclusion et la DSI.

- **Sylvain MALAPEL**

Decathlon souhaite rendre le sport accessible à tous. En France, 12 millions de personnes sont atteintes par une forme de handicap. Étant moi-même en situation de handicap, j'ai pu donner du sens à la démarche. Nous avons été accompagnés par une entreprise experte.

**Une communication inclusive est aussi une question de R.O.I. : une entreprise ne peut pas se couper de 15 % de la population.**

- **Sylvain MALAPEL**

Nous avons défini des priorités conformes à nos valeurs.

### Comment intégrer l'accessibilité en amont ?

- **Marie-Claire BUREAU**

Plus qu'un sujet légal et d'inclusion, l'accessibilité numérique concerne l'expérience candidat, les valeurs de l'entreprise et le travail d'équipe.

- **Sylvain MALAPEL**

L'accessibilité numérique n'accepte pas le bricolage : elle permet de développer des sites les plus propres possible pour qu'ils soient utiles à tous.

### Qui doit jouer le rôle de sponsor ?

- **Marie-Claire BUREAU**

Frank Ribuo est très investi, mais la politique inclusion est ancrée à tous les niveaux.

- **Sophie DUBOIS**

Nos contacts à la DSI nous ont permis de donner un coup d'accélérateur à la démarche, mais nous n'avons pas encore de sponsor.

- **Sylvain MALAPEL**

Ce projet a été lancé par les RH France.

### Quels sont vos conseils pour rendre la communication plus inclusive ?

- **Sophie DUBOIS**

La DSI est le point d'entrée. Ensuite, il faut assurer une participation active au sein du groupe de travail et donner du sens au projet en se faisant accompagner par un prestataire spécialisé.

- **Marie-Claire BUREAU**

Il est nécessaire de se faire accompagner, en priorisant la navigation clavier, les textes alternatifs puis les contrastes. Travailler en équipe facilite l'appropriation de la démarche.

# #ManifesteInclusion

---

- **Philippe TROTIN**

Nous participons tous indirectement à créer un environnement de communication. Il faut s'appuyer sur un sponsor très fort parmi les équipes habituées à communiquer (services marketing/opérationnels). Chez Microsoft, toute prise de parole est conditionnée à l'élaboration de documents accessibles.

- **Sylvain MALAPEL**

Il est important de représenter les gens pour qui l'on travaille. Il en va de la pérennité de l'entreprise. Il faut constituer un réseau pour que l'accessibilité numérique devienne naturelle.

**La démarche n'est pas si compliquée à construire dès lors qu'elle s'inscrit dans les valeurs de l'entreprise.**

- **Marie-Claire BUREAU**

Il faut dédramatiser le sujet pour élaborer de nouvelles méthodes de travail.

- **Philippe TROTTIN**

Lorsqu'on accueille une nouvelle personne, il faut lui donner les informations nécessaires pour qu'elle adopte à son tour une façon de travailler inclusive.

## 3) Une démarche rentable

**Avez-vous pu démontrer que l'accessibilité est rentable ?**

- **Philippe TROTIN**

Sachant qu'une personne sur cinq est en situation de handicap, je demande aux commerciaux s'ils acceptent de perdre 20 % de leur variable. Comme ils refusent, ils s'impliquent dans la démarche. L'investissement en matière d'accessibilité est infiniment moins coûteux qu'une campagne sur les grands médias.

- **Sylvain MALAPEL**

Nous nous référons aux retours des personnes concernées. Peu de marchés comportent autant de personnes.

- **Christian COQUART**

Tesco a commencé par créer un second site accessible qui a finalement été davantage consulté que son site historique. Quant à Carrefour, le dispositif des Heures silencieuses a bénéficié à tous.

- **Marie-Claire BUREAU**

Elioz nous a permis de recruter des personnes en situation de handicap.

- **Sophie DUBOIS**

La communication inclusive est plutôt rentable d'un point de vue interne, car elle permet de renforcer le sentiment de reconnaissance, et donc, d'appartenance. La rentabilité indirecte peut être calculée en jours-hommes.

# #ManifesteInclusion

---

## L'accessibilité numérique deviendra-t-elle automatique dans les projets et formations ?

- **Christian COQUART et Marie-Claire BUREAU**

Je le pense. Les neurosciences font des progrès.

- **Philippe TROTIN**

Les solutions offertes par l'intelligence artificielle sont de plus en plus qualitatives. Pour autant, il appartient à l'humain d'être inclusif dans sa façon de communiquer et d'accueillir autrui. Une personne sur deux sera concernée par un handicap temporaire. Lorsqu'on est touché par le sujet, on adopte un regard différent.

- **Sylvain MALAPEL**

Des pathologies apparaissent avec l'âge. L'accessibilité numérique va s'intégrer à la culture.

**Christian COQUART**

Merci de vos interventions et de vos conseils.